

Palveluntuottajan yleiset ehdot

Palveluntuottajan soveltuvuus ja hyväksyntävaatimukset

Palveluntuottajan soveltuvuus ja hyväksyntävaatimukset on määritelty sääntökirjassa ja palvelusetelilaissa.

Palveluntuottajan yleiset velvollisuudet

Palveluntuottajan on noudatettava tuottamaansa palveluun liittyviä kansalliseen lainsäädäntöön ja muuhun ohjeistuksiin kirjattuja määräyksiä ja edellytyksiä.

Palveluntuottajan edellytetään noudattavan toiminnassaan asiakaslähtöisyyden, ammatillisuuden, ystävällisyyden, vastuullisuuden, luottamuksellisuuden ja kunnioittavuuden mukaisia arvoja. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa kohtuullista joustavuutta asiakkaan yksilöllisiin toiveisiin palvelusopimuksen puitteissa. Ammatillisuudella tarkoitetaan henkilöstön työskentelytapaa, jossa yhdistyy osaaminen, tehokkuus ja ystävällinen käytös. Vastuullisuus tarkoittaa sitä, että palveluntuottaja ilmoittaa asiakkaan omaiselle ja/tai sovitulle yhteyshenkilölle, jos huomaa asiakkaan tilassa jotain erityistä muutosta tai asiakasta ei tavoiteta sovittuna ajankohtana. Luottamuksellisuus tarkoittaa asiakastietojen ja asiakkaan omaisuuden osalta lain ja erikseen annettujen ohjeiden noudattamista. Työntekijän tulee kunnioittaa asiakasta ja asiakkaan elinympäristöä ja hänen tulee noudattaa lahjojen vastaanotossa pidättyvää linjaa ja yleisesti sovittuja sääntöjä.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa asiakkaalle odotusaika palvelun tilaamisesta palvelun järjestämiseen. Sopimusta tehtäessä sopimukseen on kirjattava asiakkaan lähiomainen tai yhteyshenkilö. Asiakkaalle on annettava palveluntuottajan yhteystiedot yhteydenottoa varten sekä tarjottava palautteenantomahdollisuus.

Palveluntuottajan tulee dokumentoida asianmukaisesti palveluprosessin aloittaminen, päättäminen ja muut dokumentointia edellyttävät tapahtumat sekä huolehtia säännösten mukaisista tietoluovutuksista. Palveluntuottajan tulee tarvittaessa ja pyydettyä antaa esimerkiksi tieto asiakkaalle tuotetuista palvelumääristä, päivämääristä ja palvelun sisällöstä.

Palveluntuottajan henkilöstön edellytetään tekevän aktiivista yhteistyötä omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa henkilökohtaiseen budjettiin sisältyvän ajan puitteissa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat). Asiakkaan ja läheisten tarpeista riippuen, palveluntuottajan tulee myös tukea ja informoida läheisiä. Henkilöstön tulee konsultoida eri ammattiryhmiä ja asiantuntijoita ongelmatilanteissa sekä tehdä tiivistä yhteistyötä asiakkaan hoidosta vastaavan lääkärin, erityistyöntekijöiden ja asiakkaalle nimetyn asiakasohjaajan kanssa.

Palveluntuottajalla tulee olla ajan tasalla oleva toimipaikkakohtainen omavalvontasuunnitelma, mikäli palveluntuottaja tuottaa sosiaalipalveluiksi luokiteltuja palveluja. Sosiaalipalveluiksi luokitellaan kaikki se palvelu, mikä edellyttää Aluehallintoviranomaisen tai kaupungin sosiaalipalvelurekisteriin rekisteröitymistä ja mistä asiakas voi edellytysten täytyessä saada palvelun ilman arvonlisäveroa. Palveluntuottajalla tulee olla lisäksi terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, mikäli se tarjoaa palveluja kahdessa tai useammassa toimipaikassa.

Omavalvontasuunnitelmat tulee olla julkisesti nähtävänä ja ne tulee antaa asiakkaalle luettavaksi asiakkaan pyynnöstä.

Palveluntuottajan tulee välittömästi ilmoittaa järjestäjälle ja asiakkailleen, mikäli tämä ei pysty täyttämään tässä palvelukuvauksessa ja sääntökirjassa esitettyjä velvoitteita sekä korjata puutteet mahdollisimman pian. Puutteiden korjaaminen ei saa aiheuttaa merkittäviä muutoksia kuvattuun palveluun, henkilöstöön tai toimitiloihin ilman järjestäjän nimeämän yhteyshenkilön hyväksyntää.

Palveluntuottajan on viivytyksettä ilmoitettava järjestäjän nimeämälle yhteyshenkilölle ja valvontaviranomaiselle kaikista sellaisista tiedoistaan olevista olennaisista asioista, joita koskee raportointivelvoite tai joilla saattaisi olla vaikutusta palveluntuottajan velvollisuuksien tai asiakkaan oikeuksien toteutumiseen, asiakas- tai potilasturvallisuuteen, tietoturvaan tai tietosuojaan. Palveluntuottajan tulee tehdä ilmoitukset kirjallisesti, lähtökohtaisesti sähköisesti ja niiden saapuminen perille tulee varmistaa kaikilla käytössä olevilla keinoilla. Palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan järjestäjän nimeämälle yhteyshenkilölle ilman aiheetonta viivytystä, mikäli:

- Asiakkaan palvelujen yhteensovittamisessa tai ohjauksen, neuvonnan ja tuen järjestämisessä havaitaan ongelmia;
- Asiakas tarvitsee tämän palvelukuvauksen mukaisia palveluja kattavamman palvelukokonaisuuden;
- Asiakas haluaa tai joutuu vaihtamaan palveluntuottajaa; tai
- Valvontaviranomainen on kohdistanut palveluntuottajaan toimenpiteitä.

Palveluntuottajan on tarjottava tukea asiakkaalle, joka harkitsee kyseisen palveluntuottajan valintaa henkilökohtaisella budjetilla järjestettävän palvelun tuottajaksi tai harkitsee palveluntuottajan vaihtamista. Tässä yhteydessä tarjotun tiedon sekä toiminnan on oltava asiallista, luotettavaa ja hyvän tavan mukaista. Tarpeetonta palvelujen kysyntää ei tule luoda.

Asiakkaan vaihtaessa palveluntuottajaa, palveluntuottaja on velvollinen tekemään yhteistyötä järjestäjän ja asiakkaan seuraavan palveluntuottajan kanssa muun muassa palvelusuunnitelman päivitykseen liittyen. Palveluntuottajan tulee kirjata väliarvio asiakkaan tilasta ennen asiakkaan siirtymistä seuraavalle palveluntuottajalle. Vastuu asiakkaasta ja asiakasta koskevat tiedot voivat siirtyä palveluntuottajien välillä aikaisintaan sen päivämäärän mukaisesti ja siten, kuin palveluntuottajien välillä ja järjestäjän kanssa on sovittu.

Palvelun tuottamiseen käytettävän henkilöstön vaatimukset

Palveluntuottajan on noudatettava kansalliseen lainsäädäntöön ja kulloinkin voimassa oleviin työehtosopimuksiin sekä sääntökirjaan kirjattuja ehtoja.

Palveluntuottajan on nimettävä jokaisen yksittäisen toimintayksikkönsä vastuhenkilö. Nimetyt vastuhenkilöt vastaavat tämän palvelukuvauksen mukaisista palveluista. Vastuhenkilön tulee työskennellä toimintayksikössään päätoimisesti, jotta hän on riittävästi tavoitettavissa ja tietoinen toimintayksikkönsä toiminnasta. Vastuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito kunkin palvelukohtaisen vaatimuksen mukaisesti.

Palvelun tuottavalla henkilöstöllä on kelpoisuus ja osaaminen asiakkaan palvelun toteutukseen kuten sääntökirjassa esitetään ja kuten palvelukohtaisilla täsmennyksillä kuvataan.

Palveluntuottaja vastaa henkilöstönsä lääkehoidon osaamisesta ja asianmukaisista luvista Turvallinen lääkehoito -oppaan (THL 2015:14) ja lääkehoitosuunnitelmansa mukaisesti. Kaikilta palveluntuottajan lääkehuolto toteuttavalta henkilöstöltä vaaditaan lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutuksessa (LOVE) suoritettua voimassa olevaa lääkelupaa sekä lääkehoidon osaamisen näyttöjä. Lääkehoidon osaaminen pitää pyydettyä osoittaa dokumentaation kautta.

Asiakkaan terveys ja hoito eivät saa vaarantua henkilöstön osaamattomuuden ja kyvyttömyyden vuoksi. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan kanssa silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Palveluntuottajan tulee kiinnittää huomiota toiminnan jatkuvuuteen ja ennakoitavuuteen sekä varmuuteen ja turvallisuuteen. Henkilöstön pysyvyyteen tulee panostaa, jotta asiakkailla on mahdollisuus jatkuviin hoitosuhteisiin tutun henkilöstön kanssa. Varmuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi palveluntuottajalla on oltava suunnitelma henkilöstön saamisesta poikkeustilanteita varten (esim. loma-ajat, äkilliset sairauslomamat) siten, että vaadittava henkilöstömitoitus taataan osaamisen suhteen niin rakenteellisesti kuin määrällisesti kaikissa tilanteissa.

Mikäli palvelu edellyttää menemistä asiakkaan kotiin, tulee palveluntuottajalla olla asianmukainen henkilökortti, jotta asiakas voi varmistua palveluntuottajan henkilöllisyydestä. Asiakkaan asiointi omalla äidinkielellään on palveluissa lähtökohta. Palveluntuottajan henkilöstöllä tulee olla riittävä suomen tai ruotsin kielen taito huomioiden henkilön työtehtävät. Hoitoon osallistuvilla henkilöillä tulee olla vähintään hyvä suomen tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito. Palveluntuottajan tulee selvästi ilmoittaa asiakkaalle ne kielet, joilla sen hoitajat ovat kykeneviä kommunikoimaan.

Palvelun laatuun liittyvät veloitteet

Palvelun on oltava laadukasta, asiakaslähtöistä, turvallista, ystävällistä ja asianmukaisesti toteutettua. Asiakkaalle annettavien palvelujen tulee olla suunnitelmallisia ja tavoitteellisia asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja on tuettava ja palvelun on oltava yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa. Palveluntuottajan arvot on määritelty kirjallisesti.

Asiakkaan palvelujen tuottamisessa on noudatettava niistä annettua sitovaa kansallista ja kansainvälistä ohjeistusta. Annettavien palvelujen on noudatettava yleisesti hyväksytyjä ohjeita ja suosituksia, kuten Käypä hoito -suosituksia, Sairaanhoidajan käsikirjan suosituksia, THL:n suosituksia, kansallisen palveluvalikoimaneuvoston suosituksia, laatusuositusta hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi.

Palvelun tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Palveluntuottajan on tarjottava kaikille asiakkailleen fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti ja kognitiivisesti saavutettava mahdollisuus antaa asiakaspalautetta suullisesti ja kirjallisesti hyödyntämällä esimerkiksi kommunikaatioapuvälineitä ja tulkkipalveluja. Palveluntuottajan on tarjottava yhdenvertaisesti mahdollisuus asiakaspalautteen antamiseen myös niille, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää digitaalisia palveluja. Palveluntuottajan tulee välittää tietoa asiakkailta saamastaan palautteesta pyydettyä ja viimeistään kokeilun päättyessä.

Palveluntuottajalla tulee olla käytössä asianmukaiset menettelytavat palvelussa havaittujen poikkeamien kirjaamiseen ja korjaamiseen. Reklamaatioiden käsittelyyn tulee olla olemassa toimintakäytäntö, jolla varmistetaan korjaavat toimet, virheistä oppiminen ja palvelun laadun parantaminen. Palveluntuottajan tulee käsitellä reklamaatiot ilman tarpeetonta viivytystä ja toimittaa asiakkaalle asianmukainen vastine. Palveluntuottajan on ilmoitettava palvelun vakavista poikkeamista, virheistä ja reklamaatioista järjestäjälle välittömästi. Tällaisia tilanteita voivat olla asiakastapaturmat, asiakasvalitukset, viranomaiskehoitus, sanktio tms. Viralliset muistutukset käsittelee kunta/maakunta ja kantelut valvontaviranomainen, eli Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto tai aluehallintovirasto.